

**LEVANTAMIENTO Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS  
DEL CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACÍFICO.**

**JUAN DAVID AGUDELO PERDOMO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y SISTEMAS  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
SANTIAGO DE CALI  
2013**

**LEVANTAMIENTO Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS  
DEL CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACÍFICO.**

**JUAN DAVID AGUDELO PERDOMO**

**Pasantía Institucional para optar al título de Ingeniero Industrial**

**Director  
LUIS ALBERTO GARCÍA  
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y SISTEMAS  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
SANTIAGO DE CALI  
2013**

## **CONTENIDO**

<b>RESUMEN.....</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>10</b>
<b>2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>4. OBJETIVOS .....</b>	<b>15</b>
<b>4.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>15</b>
<b>4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>15</b>
<b>5. MARCO DE REFERENCIA.....</b>	<b>16</b>
<b>5.1 MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>
<b>5.1.1 Enfoque basado en procesos detallados para sistemas de gestión de calidad .....</b>	<b>18</b>
<b>5.1.1.1 ¿Cuál es la apariencia de un procedimiento? .....</b>	<b>18</b>
<b>5.1.1.2 Procedimientos descriptivos .....</b>	<b>19</b>
<b>5.1.1.3 Procedimientos tabulares .....</b>	<b>20</b>
<b>5.1.1.4 Procedimientos con diagramas de flujo .....</b>	<b>21</b>
<b>5.1.2 Planificación estratégica de la calidad.....</b>	<b>22</b>
<b>5.1.3 Indicadores.....</b>	<b>23</b>

<b>5.2 MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>27</b>
<b>5.2.1 La norma ISO 9000:2000.....</b>	<b>27</b>
<b>5.2.2 Historia de la ISO 9000:2000 .....</b>	<b>27</b>
<b>6. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>28</b>
<b>6.1 RESEÑA HISTÓRICA .....</b>	<b>28</b>
<b>6.2 Misión.....</b>	<b>29</b>
<b>6.3 Visión .....</b>	<b>29</b>
<b>6.4 Política de calidad.....</b>	<b>29</b>
<b>7 TRABAJO DE CAMPO .....</b>	<b>30</b>
<b>7.1 DIAGNOSTICO.....</b>	<b>30</b>
<b>7.2 RECOPIACION Y NORMALIZACION.....</b>	<b>30</b>
<b>7.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS ENTRADAS .....</b>	<b>31</b>
<b>7.4 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>32</b>
<b>7.5 PRIORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>7.6 SELECCIÓN DE LAS DIRECTRICES DE CALIDAD.....</b>	<b>35</b>
<b>7.7 CONFIGURACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.....</b>	<b>36</b>
<b>7.8 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD .....</b>	<b>37</b>
<b>7.8.1 Objetivos de calidad de la organización .....</b>	<b>37</b>
<b>7.8.2 Objetivos de la documentación realizada.....</b>	<b>38</b>
<b>7.9 DEFINICIÓN DE INDICADORES .....</b>	<b>39</b>
<b>8. CONCLUSIONES.....</b>	<b>49</b>

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>50</b>
--------------------------	-----------

## **LISTA DE FIGURAS**

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1. Ciclo PHVA.</b>	<b>14</b>
<b>Figura 2. Ejemplo de diagrama de flujo.</b>	<b>19</b>
<b>Figura 3. Planificación estratégica de la calidad.</b>	<b>26</b>
<b>Figura 4. Etapas para la planificación estratégica de la calidad.</b>	<b>27</b>
<b>Figura 5. Ficha técnica del indicador # 1</b>	<b>38</b>
<b>Figura 6. Ficha técnica del indicador # 2</b>	<b>39</b>
<b>Figura 7. Ficha técnica del indicador # 3</b>	<b>40</b>
<b>Figura 8. Ficha técnica del indicador # 4</b>	<b>41</b>
<b>Figura 9. Ficha técnica del indicador # 5</b>	<b>42</b>
<b>Figura 10. Ficha técnica del indicador # 6</b>	<b>43</b>
<b>Figura 11. Ficha técnica del indicador # 7</b>	<b>44</b>
<b>Figura 12. Ficha técnica del indicador # 8</b>	<b>45</b>

## **LISTA DE CUADROS**

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro 1. Ejemplo de documentación tabular.</b>	<b>18</b>
<b>Cuadro 2. Hoja de análisis para la planificación de la calidad.</b>	<b>29</b>
<b>Cuadro 3. Expectativas del cliente y de las partes interesadas.</b>	<b>30</b>
<b>Cuadro 4. Directrices de calidad.</b>	<b>31</b>
<b>Cuadro 5. Política de calidad de la organización.</b>	<b>32</b>
<b>Cuadro 6. Relación de entre objetivos de calidad y objetivos de la documentación.</b>	<b>34</b>
<b>Cuadro 7. Indicadores de gestión.</b>	<b>35</b>

## **LISTA DE ANEXOS**

**Anexo A. Archivo de Excel. Flujograma caracterización tesorería.**

**Anexo B. Archivo de Excel. Caracterización procedimientos contables.**

**Anexo C. Archivo de Excel. Flujograma caracterización legal y de impuestos.**

**Anexo D. Archivo de Excel. Flujograma caracterización de contratación en operaciones de compra y venta.**

**Anexo E. Archivo de Word. Procedimientos contables, legales y de impuestos.**

**Anexo F. Archivo de Word. Procedimiento en operaciones de contado y a crédito.**

**Anexo G. Archivo de Word. Procedimientos de pagos a terceros.**

**Anexo H. Archivo de Word. Procedimientos de cajas menores.**

**Anexo I. Archivo de Word. Procedimiento presupuesto planeación financiera.**

**Anexo J. Archivo de Excel. Flujograma caracterización planeación y presupuesto financiero.**



## **RESUMEN**

El corte de flujo de información es un factor que persiste en el centro de eventos Valle del Pacífico, se han presentado inconvenientes en el desarrollo de los procesos administrativos, encontrando con frecuencia en los procesos de Presupuestos y planeación financiera, tesorería, área contable, legal y de impuestos, contratación en operaciones de compras y ventas, ingresos en operaciones de contado, ingresos operaciones en operaciones de crédito, Procedimiento de pagos a terceros, procedimiento de cajas menores, actividades que se deben repetir o en diferentes ocasiones actividades que se deben añadir para llevar a cabo su desarrollo, y, debido a que su actividad económica tiene como base prestar un servicio, este tipo de problemas se traducen en quejas, demoras, disgustos y en general un servicio que carece de calidad.

Con el Propósito de solucionar este tipo de inconvenientes presentados por el mal manejo ó el manejo empírico dado a las actividades, se optó por documentar y caracterizar los procesos administrativos en el Centro De Eventos Valle Del Pacifico, con el fin de normalizar actividades y encontrar oportunidades de mejora que regulen y optimicen el flujo de información, acallando los problemas que se han presentado regularmente en la organización.

## INTRODUCCIÓN

Diariamente nos encontramos en una sociedad cada día más comercial, donde vender las ideas y productos se ha convertido en el común denominador.

Continuamente las compañías buscan métodos masivos por medio de los cuales se facilite llegar al público con el objetivo de enseñar y mostrar el bien o servicio, el “Centro de Eventos Valle del Pacífico” es el espacio multiformato más grande y moderno del Pacífico Latinoamericano, su ubicación geoestratégica proyecta al departamento del Valle del Cauca como una región líder en el turismo corporativo y de negocios en Colombia y América Latina.<sup>1</sup>

La normalización es el proceso de elaborar y mejorar las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas con el fin de ordenarlas y optimizarlas, el presente proyecto tiene como objetivo la caracterización de los procesos administrativos que se ven involucrados en la gestión y desarrollo de los eventos que organiza el centro de eventos Valle del Pacifico, así como el análisis de la documentación ya existente.

Se pretende subsanar inconvenientes que se han venido presentando al momento de la ejecución de tales procesos, corte de flujo de información, reproceso en actividades, son algunos de los problemas que enfrenta la organización y que pretende disminuir al máximo, generando unos lineamientos que orienten al buen desarrollo de tales actividades, así como indicadores de desempeño que generarán un control sobre las áreas bajo estudio.

Para el levantamiento de los procesos a documentar, es necesario identificar todos los factores que intervienen en un proceso o actividad, recolectando información en las diferentes áreas de la organización, ya que se deben tener en cuenta para poder controlar, por lo tanto dar un buen gerenciamiento.

---

<sup>1</sup> Multiformato [en línea][Consultado 24 de junio del 2013]Disponible en internet; <http://www.cevp.com.co/multiformato.html><http://www.cevp.com.co/multiformato.html>

## 1. ANTECEDENTES

En el mercado actual, la calidad es una de las bases que toman las compañías con el propósito de estar en competencia y tratar de seguir a la mano del desarrollo del mundo y la globalización.

La ISO (International Organization for Standardization), es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación (tanto de producto y servicios), comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y electrónica. Su función principal es la de buscar estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones (públicas o privadas) a nivel internacional.

Un ejemplo en la implementación de normas de calidad es en el año 2008, la empresa **OSCAR FERNANDO ESCOBAR SANZ Y/O ESTROCOL** de la ciudad de Pereira, con el objetivo de dar respuesta a las exigencias de calidad en los productos por parte de los consumidores, crea la necesidad de apropiarse de un sistema de gestión de calidad según la norma de calidad ISO 9001:2000, queriendo lograr una mayor competitividad.

Dentro de este proceso se vieron involucrados todos los colaboradores de la organización, permitiendo de esta manera trabajar en equipo, y también contribuir notoriamente a elevar el grado de compromiso en la ejecución de procesos con altos estándares de calidad.

Al final del proceso se obtuvo la certificación de la ISO 9001:2000 en la producción y comercialización de los productos a base de estropajo ofrecidos por la empresa **OSCAR FERNANDO ESCOBAR SANZ Y/O ESTROCOL**.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> TELLO, VILLA, Otoniel. Documentación de los procesos y procedimientos, Según la Norma ISO 9001-2000 en la empresa óscar Fernando escobar Sanz y/o Estrocol. Trabajo de Grado Ingeniero industrial. 2008, universidad tecnológica de Pereira, Facultad de Ingeniería Industrial. 35 p.

Otro ejemplo es en la caja de compensación COMFANDI, para el año 2009, debido a la importancia e interacción en los procesos de certificación de las diferentes áreas de servicio, el departamento de gestión humana de la caja de compensación familiar del Valle del Cauca COMFANDI, en las áreas de selección y contratación de personal y nómina, decide evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, con el fin de evitar el uso de información desactualizada, con la duplicidad, dificultando la consulta y capacitación oportuna del personal nuevo que se vincula a la caja.

Para ello resuelve realizar la documentación de los requisitos del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2000.

Con el desarrollo de este proyecto se quiso beneficiar directamente el cliente interno de la caja de compensación familiar COMFANDI, debido a que gestión humana es uno de los departamentos que tiene relación con todas las áreas de la caja, creando una herramienta útil para la toma de decisiones, pues logra identificar detalladamente los procesos que presentan actividades repetitivas o que generan reproceso, pudiendo garantizar y asegurar que el personal que realiza los trabajos que afectan a la calidad del producto debe ser competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas; de este modo se dio un gran avance para continuar con la implementación del sistema de gestión de calidad en toda la organización, teniendo como meta final el certificado ISO 9001:2000.<sup>3</sup>

Por otra parte, en el año 2010 el centro educativo HANS DREWS ARANGO, con el propósito de ser un centro educativo capaz de responder a las exigencias de la actualización global, deciden realizar la documentación en el centro de educativo HANS DREWS ARANGO, tomando como opción principal para alcanzar estos cambios, la calidad, a través del mejoramiento continuo de sus procesos educativos.

Para ello se decidió implementar y sostener un sistema de gestión de calidad en cada una de las instituciones que garantice el cumplimiento de los objetivos propuestos, tomando como base la norma ISO 9001:2000 de acuerdo a las directrices de la guía técnica colombiana GTC- 200.

---

<sup>3</sup>MELO, GUITIERREZ, diana. Documentar los procesos de operación de contratación de personal, selección de personal y nómina del departamento de gestión humana de la caja de compensación familiar del valle del cauca comfandi con base en los requisitos de Norma ISO 9001 versión 2000. Trabajo de grado Ingeniera industrial. 2009, Universidad autónoma de occidente, Facultad de Ingeniería. 119 p.

Dentro de este proceso se vieron involucrados tres centros de acción específicos como lo fueron los estudiantes, docentes y directivos docentes, y establecimientos educativos (por medio de autoevaluación institucional), una evaluación en estos tres campos, orientada al mejoramiento y cambio positivo de cada uno de los actores, hace posible garantizar a los estudiantes, que sus aprendizajes serán mejores y sus competencias como ciudadanos tendrán cada vez niveles más altos y suficientes para elevar su calidad de vida y el desarrollo.

Con la implementación de la documentación dentro de las funciones diarias del centro educativo **HANS DREWS ARANGO**, se garantizó conservar una cultura de calidad, en donde el conocimiento y la información adquiridos se mantengan y se mejoren con el desempeño de las actividades propias de la prestación del servicio educativo.<sup>4</sup>

En este mismo año la compañía del sector agro industria **SERVICIOS E IMPORTACIONES** decide implantar un sistema de gestión de calidad por medio de la documentación y estandarización de los procesos de gestión de compras, gestión de ventas y gestión de calidad, y mantenimiento en las instalaciones, teniendo como base los requerimientos en la norma ISO 9001 versión 2008, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes con los que cuenta esta empresa y las obligaciones que exige cumplir un mercado competitivo.

En esta implementación, se vieron involucrados todos los empleados de los diferentes departamentos incluidos dentro de este proceso, se les sensibilizó acerca de la importancia sobre la norma ISO 9001 versión 2008, dándoles a conocer los beneficios y demás bienes con los que cuenta un sistema de gestión de calidad.

Con base en los requerimientos establecidos por la norma ISO 9001 versión 2008, se realizó el levantamiento de la documentación de los procesos incluidos en sistema de gestión de calidad, teniendo como resultado gran parte de la documentación necesaria para la certificación en cuanto a la gestión de calidad, contando con argumentos más fuertes a la hora de ofrecer un mejor servicio y producto de alta calidad a sus clientes y al mercado.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>CASTRILLÓN, RAMÍREZ, Lilia y LÓPEZ, PORRAS, César. Documentación Norma ISO 9001:2000 (GTC-200) para el centro educativo HANS DREWS Arango. Trabajo de grado Ingeniería industrial. 2010, universidad tecnológica de Pereira, Facultad de ingeniería industrial. 47 p.

<sup>5</sup>VARELA, ENRIQUEZ, Rubén. Documentación y estandarización de procesos para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000. Trabajo de grado Ingeniero industrial. 2010, universidad autónoma de occidente, Facultad de ingeniería. 146 p.

## 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El centro de eventos Valle del Pacífico, es una empresa organizadora de algunos de los eventos más importantes tanto de la región como a nivel nacional, se ha venido encontrando con cortes de flujo de la información al momento de la ejecución de diferente tipo de actividades administrativas y operativas, debido a la falta de documentación en los procesos de: **Presupuestos y planeación financiera, tesorería, área contable, legal y de impuestos, contratación en operaciones de compras y ventas, ingresos en operaciones de contado, ingresos operaciones en operaciones de crédito, Procedimiento de pagos a terceros, procedimiento de cajas menores.**

Las inconsistencias aparecen desde el inicio de cada proceso, cuando se hace presente la debilidad y la ausencia de unos lineamientos los cuales normalicen los procesos a realizar, presentando en repetidas ocasiones actividades en reproceso o adicionales; con el objetivo de solucionar errores cometidos por el mal manejo o tratamiento empírico de las actividades correspondientes a los procesos mencionados anteriormente.

### 2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Frente a la problemática encontrada se hace necesario reconocer ¿mejorará la efectividad dentro la organización, en el ámbito laboral y en la ejecución y desarrollo de los eventos realizados por el centro de eventos Valle del Pacífico, la documentación de los procesos relevantes?

### 3. JUSTIFICACIÓN

La importancia de este proyecto se centra en la normalización de los procesos que están involucrados en la realización y desarrollo de los eventos ejecutados en el centro de eventos Valle del Pacífico. Debido al crecimiento que ha tenido el mercado, se hace muy relevante ser más competitivo. Con el pasar de los días, la normalización de procesos ofrece a esta organización una herramienta muy fuerte para competir con argumentos de peso en el mercado, ya que proporciona unos lineamientos bien estructurados, haciendo estrictamente que cada actividad sea parte de un solo conjunto y objetivo a seguir.

Es justo puntualizar que la ejecución de este proyecto no se limita a la recolección de información y normalización de procesos, además de ello, los resultados de la realización de este proyecto genera los siguientes beneficios para:

**Centro de eventos Valle del Pacífico:** el proyecto le brindará al centro de eventos unos lineamientos los cuales lo harán el principal beneficiado, ya que subsanará los problemas que está presentando a la hora de la ejecución de las tareas que se ven involucradas en las diferentes áreas afectadas.

**Estudiante:** el proyecto le brindará al estudiante la oportunidad de poner en práctica los conocimientos aprendidos durante su período de formación profesional, además de adquirir experiencia en el ámbito laboral, generándole competencias para lograr desempeñarse en un mercado competitivo.

**Universidad:** Este proyecto le generará un estatus más alto a la universidad, siendo este uno de los ítems más importantes dentro de cualquier institución, ya que la acredita cada vez más como un excelente lugar para formar profesionales y de este modo aportar a la comunidad con conocimiento y oportunidades para futuros estudiantes.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Caracterizar los procesos administrativos en el Centro De Eventos Valle Del Pacifico, con el fin de normalizar actividades bajo el enfoque de procesos detallados para sistemas de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2000, lo cual da como resultado indicadores, los cuales enseñan el impacto generado por la caracterización.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Definir y recopilar información sobre procesos indocumentados de las áreas administrativas dentro del centro de eventos Valle del Pacífico.
- Normalización de los procesos indocumentados dentro del centro de eventos Valle del Pacífico bajo el enfoque de procesos detallados para sistemas de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2000.
- Plantear oportunidades de mejora en las fallas encontradas, generando indicadores los cuales denoten las mejoras de los lineamientos planteados.



## 5. MARCO DE REFERENCIA

### 5.1 MARCO TEÓRICO

La documentación de los procesos administrados en el centro de eventos Valle del Pacífico, tendrá un enfoque basado en los procesos detallados para sistemas de gestión de calidad, de la norma ISO 9001:2000.

Una norma es por definición un “Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para el uso común y repetitivo, reglas, y directrices o características para actividades o, sus resultados dirigidos a alcanzar el nivel óptimo de orden en un concepto dado”.

La norma ISO 9000 son una serie de normas para el aseguramiento de la calidad, que son aceptadas alrededor del mundo. Su importancia radica en que, cuando se adquiere un producto o un servicio de una empresa que está regida en ISO 9000, se tiene la seguridad (*alta probabilidad*) de que la calidad que se está recibiendo será como se esperaba. Permite contar con la documentación de todas las actividades de la empresa, relativas a la calidad, por escrito.<sup>6</sup>

La norma ISO 9001:2000 indica los requisitos que una organización debe cumplir, con relación a su sistema de gestión de calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna, ya sea para certificación o con fines contractuales, Tiene como base el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Este esquema se basa en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el sistema de gestión de calidad basado en ISO, se puede desarrollar cualquier actividad o conjunto de actividades de manera eficiente.<sup>7</sup>

Los pasos a los que PHVA se refiere son:

---

<sup>6</sup>La Norma ISO 9000 y la Competencia [en línea][Consultado 13 de mayo del 2013]Disponible en internet; [http://basica.sep.gob.mx/dgdgie/cva/sitio/DocumentosIWA2/02\\_Documentos\\_de\\_trabajo/La\\_norma\\_ISO\\_9000\\_y\\_la\\_Competencia\\_Laboral.pdf.pdf](http://basica.sep.gob.mx/dgdgie/cva/sitio/DocumentosIWA2/02_Documentos_de_trabajo/La_norma_ISO_9000_y_la_Competencia_Laboral.pdf.pdf)

<sup>7</sup>CASTRILLÓN, RAMÍREZ, Lilia y LÓPEZ, PORRAS, César. Documentación Norma ISO 9001:2000 (GTC-200) para el centro educativo HANS DREWS Arango. Trabajo de grado Ingeniería industrial. 2010, universidad tecnológica de Pereira, Facultad de ingeniería industrial. 47 p.

- **Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** implementar los procesos.
- **Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informa sobre los resultados.
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

**Figura 1. Ciclo PHVA.**



**Fuente.** MELO GUITIERREZ, Diana Patricia., documentar los procesos de operación de contratación de personal, selección de personal y nómina del departamento de gestión humana de la caja de compensación familiar del Valle del Cauca Comfandi con base en los requisitos de norma ISO 9001 versión 2000. 2009. 119 p.

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando una organización:<sup>8</sup>

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables, y

<sup>8</sup> FOXWELL, Colín., Manual para la industria del servicio. Guía sobre la norma NTC-ISO 9001:2000, Bogotá, COLOMBIA. Standars Australia International Ltda., 2002. 222 p.

- Aspiran aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

La intención de lo que se denomina “enfoque basado en los procesos” es eliminar la variación, estableciendo una forma determinada y detallada de hacer las cosas paso a paso y gestionando, luego, la conformidad.

Se deben aprobar mejoras, hacer seguimiento a los cambios, etc. Con frecuencia, este enfoque exige instrucciones de trabajo paso a paso (procedimiento) para apoyar los procesos.<sup>9</sup>

### **5.1.1 Enfoque basado en procesos detallados para sistemas de gestión de calidad**

El siguiente análisis acerca de la documentación de sistemas de gestión de la calidad tiene como intención mostrar las opciones disponibles antes de pasar a considerar la forma cómo se pueden documentar los procesos.

#### **5.1.1.1 ¿Cuál es la apariencia de un procedimiento?**

Un procedimiento es una forma definida de hacer las cosas, que se desarrolla con anticipación. Para ser eficiente, la dirección debe tener cuidado de que estos métodos estándar sean óptimos o casi óptimos antes de consignarlos en un papel (u otro medio).

Este enfoque tradicional de redactar un sistema de gestión de la calidad se basa en la proyección por parte de la dirección:

- Qué se va a hacer.
- Cómo se va a hacer.
- Quién lo hará.
- Cuándo se va a hacer.
- Donde se va a hacer y
- Por qué debe hacerse en tal forma.

Estos son los seis elementos que generalmente cubren los procedimientos.

---

<sup>9</sup> Norma internacional ISO 9001:2000[en línea][Consultado 6 de abril del 2013]Disponible en internet; <http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormaInternacionalISO9001.pdf>

Los procedimientos se prestan para situaciones donde existe un alto grado de predicción acerca de lo que sucederá y que puede salir mal. Es posible cubrir aquellas situaciones cuando las cosas más obvias salen mal.

El procedimiento puede permitir la implantación de métodos de prueba de impericia o tácticas preventivas para minimizar la posibilidad de que ocurran tales cosas.

El documento o procedimiento puede redactarse como un artículo descriptivo del proceso. Puede establecerse en una tabla, identificando para cada paso quién hace qué. Puede trazarse como un diagrama de flujo.

Se enseñaran a continuación tres metodologías como se acaba de mencionar en el párrafo anterior, de las posibles formas de documentar un proceso.<sup>10</sup>

#### 5.1.1.2 Procedimientos descriptivos

Un procedimiento detallado común tendrá un conjunto de encabezados. Por ejemplo:

- Propósito.
- Objetivo.
- Definiciones.
- Referencias.
- Responsabilidades.
- Acciones.
- Registros.

El **propósito** describe la razón para tener un procedimiento. Con el fortalecimiento del requisito de tener objetivos en todas las áreas y en cada nivel, se puede optar por remplazar con un objetivo que explique detalladamente lo que se espera del proceso que está siendo controlado por el procedimiento. Pero se debe recordar que el objetivo debe ser mensurable.

El **objetivo** le posibilita decir dónde se aplica el procedimiento, lo mismo que dónde no se aplica.

---

<sup>10</sup>Ibíd., p. 159.

Mantenga las **definiciones** en una cantidad mínima y no repita las cosas. Sólo defina palabras que tengan, o comuniquen, un significado especial que deba entender el lector. Lo mismo es válido para las referencias; manténgalas en una cantidad absolutamente mínima.

Se requieren descripciones de cargo o especificaciones laborales, las cuales contendrán la mayoría de las **responsabilidades**; por tanto, estas también se deben mantener en una cantidad mínima.

Las **acciones** contienen los detalles reales del procedimiento, es decir, con estas usted da detalles de qué hacer y quién lo va hacer. Los otros encabezados apoyan esta área.

Los registros deberían especificar qué registros esenciales deben llevarse. Estos brindan la evidencia objetiva de que se siguió el procedimiento. Pueden ser tan sencillos como la firma de una persona que indique que se ha seguido el procedimiento.<sup>11</sup>

#### 5.1.1.3 Procedimientos tabulares

En el método tabular, la mayor parte del procedimiento consiste en una tabla. Las filas identifican los pasos o la secuencia a seguir. Generalmente las columnas dicen quién, hace qué, cuándo y dónde, cómo, por qué y qué registros se llevarán, según se ilustra en el cuadro 1.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup>Ibíd., p. 160-161.

<sup>12</sup>Ibíd., p. 161-162.

**Cuadro 1. Ejemplo de documentación tabular**

<i><b>Quién</b></i>	<i><b>Qué</b></i>	<i><b>Cuándo</b></i>	<i><b>Por qué</b></i>	<i><b>Registrar qué</b></i>
Director de calidad	Prepara un programa de auditorías internas de calidad. Debería tener en cuenta el estado e importancia de las actividades	Cada 6 meses	Para garantizar que se audite el sistema de la calidad completo, en forma regular, con enfoque hacia las áreas más débiles o cruciales	El plan de auditoría interna de la calidad
Director de calidad	Selecciona auditores para realizar las auditorías	Por lo menos con un mes de anterioridad	Dar tiempo al auditor para programar citas y preparar la auditoría	Quien fue seleccionado y cuál fue la base para la selección
Auditor	Programa citas y prepara la auditoría	Al menos con tres semanas de anterioridad	Permitir tiempo suficiente para que los auditados cuadren en sus agendas	Fecha de auditoría en la agenda

**FUENTE.** FOXWELL, Colín., Manual para la industria del servicio. Guía sobre la norma NTC-ISO 9001:2000, Bogotá, COLOMBIA. Standars Australia International Ltd.

Los procedimientos tabulares pueden ser una herramienta muy efectiva al planear el trabajo y asignar personal competente, puesto que pueden brindar un nivel adecuado de detalles.

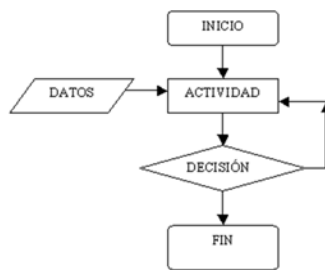
#### **5.1.1.4 Procedimientos con diagramas de flujo**

Los diagramas de flujo indican los pasos de un procedimiento, por lo cual representan un buen medio para identificar la secuencia e interacciones de sus partes de manera clara y sencilla.

Los diagramas de flujo son eficientes cuando se deben tomar muchas decisiones. Las líneas y flechas del diagrama de flujo lo conducen claramente, a donde debe ir, y el riesgo de perderse es bastante menor, ver la figura 2.

Estos procedimientos no son muy recomendados cuando se requiere mayor nivel de detalle; pero, en tales circunstancias, deberían estar apoyados por instrucciones de trabajo.

**Figura 2. Ejemplo de diagrama de flujo**



**Fuente.** LOPEZ, Francisco., ISO 9000 y la planificación de la calidad. Guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión de procesos, Bogotá, COLOMBIA. Servicio de diseño ICONTEC.

### 5.1.2 Planificación estratégica de la calidad

La planificación estratégica de la calidad nace por la necesidad de constituir directrices en materia de calidad para la organización, en su definición interviene la alta dirección. Este tipo de planificación de la calidad da como resultados, habitualmente, la política de calidad y los objetivos de calidad, al igual que las disposiciones requeridas para implementar la primera y lograr los segundos.

Utilizando la presentación del proceso, la planificación estratégica de la calidad tiene unas entradas y unas salidas, que como se dijo, consisten en información como se presenta en la figura 3.<sup>13</sup>

**Figura 3. Planificación estratégica de la calidad**

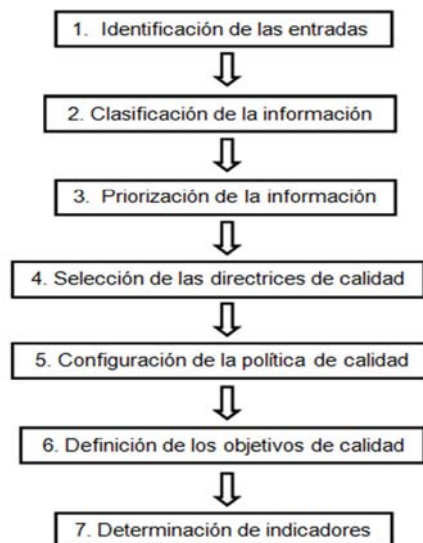


**FUENTE.** LOPEZ, Francisco., ISO 9000 y la planificación de la calidad. Guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión de procesos, Bogotá, COLOMBIA. Servicio de diseño ICONTEC.

<sup>13</sup> **FUENTE.** LOPEZ, francisco., ISO 9000 y la planificación de la calidad. Guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión de procesos, Bogotá, COLOMBIA. Servicio de diseño ICONTEC.

Contando con la relación de la planificación estratégica de la calidad como parte del direccionamiento estratégico de la organización, se muestra en la figura 4 cómo se presenta la planificación de la calidad, donde se ilustran las etapas básicas a considerar:<sup>14</sup>

**Figura 4. Etapas para la planificación estratégica de la calidad.**



**FUENTE.** LOPEZ, Francisco., ISO 9000 y la planificación de la calidad. Guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión de procesos, Bogotá, COLOMBIA. Servicio de diseño ICONTEC.

### 5.1.3 Indicadores

Para la medición y comparación de información, se contará con indicadores de desempeño.

Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variable, la que comparada con periodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.

Por lo general, son fáciles de recopilar, altamente relacionados con otros datos y de los cuales se pueden sacar rápidamente conclusiones útiles y fidedignas.

---

<sup>14</sup>Ibíd., p. 18.



Existen cuatro (4) tipos de clasificaciones comunes en la teoría sobre indicadores (según medición, nivel de intervención, jerarquía y calidad). Sin embargo, se debe tener en cuenta que estas clasificaciones no son excluyentes y que en muchos casos se pueden agrupar de formas diferentes dependiendo de las necesidades del proceso.<sup>15</sup>

### **5.1.3.1 Indicadores según medición**

Indicadores cuantitativos: este tipo de indicadores son una representación numérica de la realidad; su característica más importante es que al encontrarse con valores diferentes, estos pueden ordenarse de forma ascendente o descendente.

Indicadores cualitativos: es otro instrumento que permite tener en cuenta la heterogeneidad, amenazas y oportunidades del entorno organizacional y/o territorial. Además permite evaluar, con un enfoque de planeación estratégico, la capacidad de gestión de la dirección y demás niveles de la organización.

Su característica principal es que su resultado se refiere a una escala de cualidades. Los indicadores cualitativos pueden expresarse así:<sup>16</sup>

- Categóricos: como por ejemplo, bueno, aceptable, regular, malo.
- Binarios: como por ejemplo, si, no.

### **5.1.3.2 Indicadores según su nivel de intervención**

Hacen referencia a la cadena lógica de intervención, es decir, a la relación entre los insumos, los resultados y los impactos para esto se disponen de cinco (5) tipos de indicadores:

---

<sup>15</sup> Guía para diseño, Construcción e Interpretación de indicadores [en línea][Consultado 20 de mayo del 2013] Disponible en internet; [http://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/13971/mod\\_resource/content/1/Guia\\_construccion\\_interpretacion\\_indicadores.pdf](http://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/13971/mod_resource/content/1/Guia_construccion_interpretacion_indicadores.pdf).

<sup>16</sup> Ibíd., p. 16.

- **Indicadores de impacto:** se refieren a los efectos, a mediano y largo plazo, que pueden tener uno o más programas en el universo de atención y que repercuten en la sociedad en su conjunto, como por ejemplo el PIB (producto interno bruto).
- **Indicadores de resultado:** se refieren a los efectos de la acción institucional y/o de un programa sobre la sociedad, como por ejemplo porcentaje de niños de 0 a 6 años vacunados.
- **Indicadores de producto:** se refieren a la cantidad y calidad de los bienes y servicios que se generan mediante las actividades de una institución o de un programa, como por ejemplo número de techos construidos en viviendas con relación al total programado.
- **Indicadores de proceso:** se refieren al seguimiento de la realización de las actividades programadas, respecto a los recursos materiales, personal y/o presupuesto, como por ejemplo tiempo de espera para atención médica pública.
- **Indicadores de insumo:** se refieren al seguimiento de todos los recursos disponibles y utilizados en una intervención, como por ejemplo, porcentaje de computadores disponibles para uso de un programa determinado.<sup>17</sup>

#### 5.1.3.3 Indicadores según jerarquía

- **Indicadores de gestión:** este tipo de indicadores también son denominados indicadores internos y su función principal es medir el primer eslabón de la cadena lógica de intervención, es decir, la relación entre los insumos y los procesos.
- **Indicadores estratégicos:** permiten hacer una evaluación de productos, efectos e impactos, es decir, la forma, método, técnica, propuesta, solución y alternativa son elementos que pertenecen, bajo el criterio de estrategia, a todo el sistema de seguimiento y evaluación.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Ibíd., p. 17 - 18.

<sup>18</sup> Ibíd., p. 18 - 19.

#### 5.1.3.4 Indicadores según calidad

Dan cuenta de la dinámica de actividades específicas; estos deberán medir la eficiencia y la eficacia, de modo que permitan introducir los correctivos necesarios o los cambios requeridos dentro del transcurso del proceso, ya que informan sobre áreas críticas del mismo.

- **Indicadores de eficacia:** expresan el logro de los objetivos, metas y resultados de un plan, programa, proyecto o política, como por ejemplo, las metas propuestas en la entrega de subsidios de vivienda de un departamento determinado en el año, se cumplieron en un dado%.
- **Indicadores de eficiencia:** permiten establecer la relación de productividad en el uso de los recursos, como por ejemplo el % determinado, de los subsidios otorgados para vivienda en un departamento dado, durante el año 2004, se entregaron para el segmento de vivienda de interés social.
- **Indicadores de efectividad:** este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles, como por ejemplo, el % determinado, de la población mayor de 15 años en un departamento dado es alfabeto, es decir, sabe leer y escribir.<sup>19</sup>

Teniendo como referencia los indicadores listados, se pretende usar el **indicador de procesos**, debido a su afinidad con las posibles mediciones que se quiere llevar a cabo, como por ejemplo, tiempo de respuesta a un cliente, % de cumplimiento del presupuesto planteado, cantidad de contrataciones en un periodo determinado, # de facturas realizadas en un tiempo dado.

---

<sup>19</sup>Ibíd., p. 19 - 20.

## **5.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **5.2.1 La norma ISO 9000:2000**

La familia de normas conforma un sistema de gestión de calidad cuya aplicación garantiza el control de las actividades administrativas, técnicas y humanas de las organizaciones que inciden en la calidad de los productos y servicios.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización y ente colaborador con el sector gubernamental que apoya también al sector privado del país para lograr ventajas competitivas en los mercados nacionales e internacionales según el decreto 2269 de 1993.

La familia de las normas ISO se han elaborado para asistir a las organizaciones en la implementación operación de sistemas de gestión de calidad, su principal propósito es el de establecer y documentar un sistema que asegure la calidad final de un proceso.

### **5.2.2 Historia de la ISO 9000:2000**

Los conceptos en que se basan las modernas normas de aseguramiento de calidad son los que utilizaban los artesanos en la antigüedad, es decir planificaban sus tareas, obtenían sus materias primas, hacían los trabajos y verificaban sus resultados.

La necesidad de utilizar normas de calidad se hace presente en el siglo XIX cuando comienza a desarrollarse la producción en masa, se produce rápidamente a partir de principios del siglo mereciendo destacarse los siguientes hitos:

- 1900, Inspección como actividad.
- 1930, muestreo estadístico.
- 1950, prácticas de aseguramiento de calidad en empresas.
- 1970, Idem a nivel nacional.
- 1987, Basadas en la BS 5750 se editan las normas ISO serie 9000.
- 1994, se realiza la última revisión de las normas base.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup>VARELA, ENRIQUEZ, Rubén. Documentación y estandarización de procesos para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000. Trabajo de Grado Ingeniero Industrial. 2010, Universidad Autónoma de Occidente, Facultad de Ingeniería. 146 p.

## **6. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

### **6.1 RESEÑA HISTÓRICA**

El Centro de Eventos Valle del Pacífico -CEVP, es producto de la consolidación de un gran esfuerzo de la empresa pública, privada y personas naturales del Valle del Cauca lideradas por la Cámara de Comercio de Cali.

Su inauguración se llevó a cabo el 6 de noviembre de 2007, dando así inicio a una nueva ola de desarrollo para la región al convertirse en uno de los principales pilares de la cadena productiva del turismo corporativo en la que se encuentran: la gastronomía, la hotelería, el transporte, los operadores de eventos, la publicidad, las agencias de viajes, las aerolíneas, la logística, la cultura y el esparcimiento y otras actividades relacionadas con este segmento.

En el año 2008 el Centro de Eventos Valle del Pacífico fuera aceptado como miembro de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones –ICCA, organización líder en el mundo que representa a los mejores proveedores en el mercado de reuniones y eventos globales, con altos estándares de calidad. Ese mismo año El CEVP recibe el premio “La Rosa de los Vientos” como mejor Centro de Certámenes, otorgado por la Asociación Colombiana de Periodistas y Escritores de Turismo - ACOPET.

Entre noviembre de 2007 y noviembre de 2010 el Centro de Eventos Valle del Pacífico captó y realizó para la ciudad-región 417 eventos del ámbito nacional e internacional. Entre ellos: Primer Congreso Mundial de City Marketing, la Conferencia Latinoamericana de Agua y Saneamiento –Latinosan, el Mundial Juvenil de Pesas y la Copa Mundo de Esgrima, el Simposio Internacional de Microfinanzas, Conferencia Internacional de Comunidades Seguras y el Congreso Mipymes de las Américas. Igualmente, la Cumbre Mundial sobre Biodiversidad de la ONU, la Macro Rueda de Agroindustria, la Cumbre de la Mujer Empresaria, la Reunión de Ministros y Altas Autoridades de la OEA, el Cali Exposhow de Fenalco, la Asamblea Iberoamericana de Cámaras de Comercio - AICO, el Congreso de la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial - CIAC, la IV ronda de Negociación del TLC entre Colombia y Corea del Sur, la Feria Automotriz del Pacífico, el Curso Internacional de Cirugía Plástica, el Congreso Internacional de Logística, el Encuentro Internacional de Responsabilidad Social, el Congreso Internacional sobre Agricultura, Sostenibilidad y Nuevos Negocios, y ‘Turismo Compite 2010’.

## **6.2 Misión**

Generar negocios a través de captar, asesorar y producir eventos multiformato de clase mundial, para quienes necesitan congregarse, impactar, difundir e interactuar con la mayor cantidad de personas de manera eficaz y confiable, logrando una experiencia transformadora positiva y comprometidos con el desarrollo sostenible de la región.

## **6.3 Visión**

- Ser un Centro de Eventos e icono regional de clase mundial.
- Ser un Centro de Eventos Internacional.
- Disponer de los mejores servicios integrados con estándares de calidad en Latinoamérica, para el desarrollo de todo tipo de Eventos.
- Ser reconocidos como el Centro de Eventos con la mejor infraestructura del Pacífico Latinoamericano.
- Haber desarrollado la Cadena de Proveedores con estándares de talla mundial.
- Ser reconocido como el eje del desarrollo del turismo corporativo y de incentivos de la región pacífica colombiana.
- Aparecer en el Ranking del ICCA entre los 100 primeros destinos en captación de eventos.
- Ser el escenario de exhibición del Valle en el Pacífico.
- Ser reconocido como el motor de desarrollo de la región.

## **6.4 Política de calidad**

Identificar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a través de la asesoría y producción de eventos multiformato respaldados con una infraestructura moderna, un sistema de gestión en constante mejora y un equipo de profesionales dispuesto y preparado para ofrecer un servicio eficiente, integral y competitivo.

## 7 TRABAJO DE CAMPO

En el CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACÍFICO se llevo a cabo la caracterización de los procesos administrativos de la siguiente manera:

### 7.1 DIAGNÓSTICO

Se realizo un análisis inicial de las actividades de la organización, buscando definir y listar los procesos indocumentados a caracterizar, con el fin de recopilar la información pertinente a cada proceso. Se observo cada proceso, su objetivo, el encargado y cómo se realizaba, en su momento era uno de los puntos de mayor preocupación.

Terminado este análisis se obtuvo como resultado los siguientes procesos a documentar: **Presupuestos y planeación financiera, tesorería, área contable, legal y de impuestos, contratación en operaciones de compras y ventas, ingresos en operaciones de contado, ingresos operaciones en operaciones de crédito, Procedimiento de pagos a terceros, procedimiento de cajas menores.**

Se organizó un listado de reuniones (tanto de fechas como de horas), el gerente administrativo, el estudiante en práctica y el encargado de cada proceso, teniendo como objetivo dar un orden de recopilación a la información requerida para la caracterización de cada proceso.

### 7.2 RECOPIACIÓN Y NORMALIZACIÓN

Se efectuó la recopilación de la información requerida, siguiendo las citas y horas establecidas por el gerente administrativo, el estudiante en práctica y el encargado de cada proceso.

Después de terminada esta recopilación, se procedió a la normalización de los procesos indocumentados, tomando como insumo la información recolectada, bajo el enfoque de procesos detallados para sistemas de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2000, lo cual da como resultado la siguiente caracterización:

- Flujograma de la caracterización tesorería. **(ver Anexo A).**
- Caracterización de procedimientos contables. **(ver Anexo B).**
- Flujograma de la caracterización de los procesos legales y de impuestos. **(ver Anexo C).**
- Procedimientos contables, legales y de impuestos. **(Anexo D).**
- Flujograma de la caracterización de contratación en operaciones de compra y venta. **(ver Anexo E).**
- Procedimiento de ingresos en operaciones de contado y a crédito (parqueaderos, bebidas alimentos y otros). **(ver Anexo F).**
- Procedimiento de pagos a terceros (incluye pago electrónico). **(ver Anexo G).**
- Procedimientos de cajas menores. **(ver Anexo H).**
- Flujograma de la caracterización de planeación y presupuesto financiero. **(ver Anexo I).**
- Procedimiento de presupuesto y planeación financiera. **(ver Anexo J).**

El levantamiento y caracterización de los procesos administrativos tenía como fin definir los indicadores que ayudarían a medir el impacto de la documentación de los procesos administrativos.

Para ello se hizo necesario detallar los objetivos de calidad de la compañía, ya que son el punto de llegada de los objetivos de la documentación realizada, y a su vez son apoyo para el cumplimiento de las metas propuestas por la organización, sin contar que de ellos nacen los indicadores de medición a los que se desea llegar. Debido a la ausencia de tales índices fue necesario concretar estos objetivos utilizando la metodología seguida por el Ing. Francisco López Carrizosa, en su libro "ISO 9000 y la planificación de la calidad", A continuación se presenta el uso y aplicación de esta metodología:

### **7.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS ENTRADAS**

Necesidades y expectativas del cliente: para iniciar la planificación estratégica de la calidad se hace necesario conocer lo que el cliente espera de la organización.

La información necesaria puede ser recolectada con herramientas tales como evaluaciones de satisfacción del cliente, o por la experiencia y comunicación que mantienen las personas que se relacionan con el cliente, como por ejemplo ventas y mercadeo; por las quejas y reclamos del cliente, ya que detrás de cada una se encuentra una necesidad insatisfecha.



Con el fin de obtener la información necesaria sobre el cliente en la ponderación de la Hoja de análisis para la planificación de la calidad del cuadro 2, se identificaron las siguientes necesidades y expectativas del cliente:

- Atención de alta calidad.
- Buen respaldo de la Infraestructura en el desarrollo de los eventos.
- Disponibilidad de espacios para desarrollo de los eventos.
- Disposición y entrega del personal para el desarrollo de los eventos
- Propuestas creativas para el desarrollo de los eventos.
- Asistencia de público a los eventos.

Expectativas de las partes interesadas: se consideran como partes interesadas los socios o accionistas, los proveedores, la sociedad y los colaboradores de la organización, siendo esta información complementaria con la obtenida del cliente, se identificaron las necesidades y expectativas de las partes interesadas para la ponderación en la hoja de análisis para la planificación de la calidad del cuadro 2:

- Ser un operador de eventos internacional.
- Ser reconocidos como la primera opción multiformato del país.
- Aparecer en el Ranking del ICCA entre los 100 primeros destinos en captación de eventos.
- Ser el escenario de exhibición del Valle en el Pacífico.
- Ser un centro de eventos auto sostenible.
- Ser reconocido como el motor de desarrollo de la región.

## 7.4 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Una vez reunida esta información, es necesario clasificarla en una lista en donde se organice la información de ambas partes interesadas.

Para dar este tipo de orden y calificación se utilizará la **HOJA DE ANÁLISIS O FORMULARIO DE PLANIFICACIÓN**, la cual está basada en la actividad de la empresa, que en este caso es la organización de algunos de los eventos más importantes tanto de la región como a nivel nacional, que de acuerdo al Ing. Francisco López Carrizosa, autor del libro “ISO 9000 y la planificación de la calidad”, el propósito de esta hoja de análisis es comparar y clasificar relaciones entre ítems, ver cuadro 2.

En el cuadro 2 se presenta la hoja de análisis o formulario de planificación, donde la importancia relativa es calificada de acuerdo a la importancia del interesado, el resultado obtenido en cada casilla se obtiene de multiplicar, la importancia relativa de la expectativa del cliente \* expectativa de la parte interesada \* la relación o impacto entre las dos (1: si no tiene relación, 3: si la relación es media y 5: si la relación es alta).<sup>21</sup>

Se toma como ejemplo la primera casilla del cuadro 2, donde la importancia relativa del cliente **Atención de alta calidad**, se cruza con expectativas de las partes interesadas **Ser un operador de eventos internacional**. Siguiendo las indicaciones de llenado de las casillas, obtendremos el resultado de esta de la siguiente manera: se toma el valor asignado a **Atención de alta calidad** que en este caso es **7**, se toma de igual manera el valor asignado a **Ser un operador de eventos internacional** que en este caso es **6**, por último se comparan ambas casillas, **Atención de alta calidad** y **Ser un operador de eventos internacional** con el fin de determinar que tan relacionadas están entre sí, como se expila anteriormente si su relación es fuerte se califica con un valor de 5, si su relación es mediana se califica con un valor de 3 y si su relación es nula se califica con un valor de 1, en este caso su relación es alta ya que un operador de eventos internacional debe contar con la mejor calidad de atención, por esto se le asigna un valor de **5**, obteniendo así la siguiente operación **7 \* 6 \* 5 = 210**.

Este proceso se debe de repetir en cada casilla que se desee llenar, sumando finalmente en líneas y columnas el resultado de cada casilla obteniendo así un total por cada importancia relativa del cliente y uno por cada expectativas de las partes interesadas, a continuación veremos el desarrollo del cuadro 2.

---

<sup>21</sup> Ibid., p. 21

**CUADRO 2. Hoja de análisis para la planificación de la calidad.**

Planeación de la Calidad - Centro de Eventos Valle del Pacífico		Expectativas y metas del Centro de Eventos Valle del Pacífico						Total
		Ser un operador de eventos Internacional	Ser reconocidos como la primera opción multiformato del país	Aparecer en el Ranking del ICCA entre los 100 primeros destinos en captación de eventos	Ser el escenario de exhibición del Valle en el Pacífico	Ser un centro de eventos auto sostenible	Ser reconocido como un motor de desarrollo de la región	
Expectativas y necesidades del cliente	Importancia relativa	6	7	5	3	6	3	
Atención de alta calidad	7	$7*6*5=210$	$7*7*5=245$	$7*5*3=105$	$7*3*1=21$	$7*6*5=210$	$7*3*3=63$	854
Buen respaldo de la Infraestructura en el desarrollo de los eventos	6	$6*6*3=108$	$6*7*5=210$	$6*5*5=150$	$6*3*1=18$	$6*6*5=180$	$6*3*1=18$	684
Disponibilidad de espacios para desarrollo de los eventos	5	$5*6*3=90$	$5*7*5=175$	$5*5*1=25$	$5*3*1=15$	$5*6*5=150$	$5*3*1=15$	470
Disposición y entrega del personal para el desarrollo de los eventos	5	$5*6*3=90$	$5*7*5=175$	$5*5*5=125$	$5*3*3=45$	$5*6*5=150$	$5*3*3=45$	630
Propuestas creativas para el desarrollo de los eventos	4	$4*6*1=24$	$4*7*3=84$	$4*5*3=60$	$4*3*5=60$	$4*6*5=120$	$4*3*3=36$	384
Asistencia de público a los eventos	6	$6*6*5=180$	$6*7*5=210$	$6*5*5=150$	$6*3*5=90$	$6*6*3=108$	$6*3*3=54$	792
<b>Total</b>		702	1099	615	249	918	231	

## 7.5 PRIORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Seguido de la hoja de análisis, se identifican los puntos más impactantes para el cliente y para las partes interesadas, al priorizar esta información, de acuerdo con el valor relativo obtenido, se identifican los elementos que forman las directrices de la política de calidad, ver cuadro 3.

**CUADRO 3. Expectativas del cliente y de las partes interesadas.**

<b>Expectativas y necesidades del cliente</b>	<b>Valor obtenido</b>	<b>Expectativas de las partes interesadas</b>	<b>Valor obtenido</b>
Atención de alta calidad	<b><u>854</u></b>	Ser reconocidos como la primera opción multiformato del país	<b><u>1099</u></b>
Asistencia de público a los eventos	<b><u>792</u></b>	Ser un centro de eventos auto sostenible.	<b><u>918</u></b>
Buen respaldo de la Infraestructura en el desarrollo de los eventos	<b><u>684</u></b>	Ser un operador de eventos Internacional.	<b><u>702</u></b>
Disposición y entrega del personal para el desarrollo de los eventos	<b><u>630</u></b>	Aparecer en el Ranking del ICCA entre los 100 primeros destinos en captación de eventos.	<b><u>615</u></b>
Disponibilidad de espacios para desarrollo de los eventos	470	Ser el escenario de exhibición del Valle en el Pacífico.	249
Propuestas creativas para el desarrollo de los eventos	384	Ser reconocido como un motor de desarrollo de la región.	231

## 7.6 SELECCIÓN DE LAS DIRECTRICES DE CALIDAD

Las relaciones que se encuentran con los puntajes mayores en la hoja de análisis pueden ser tomadas como las directrices de calidad.

Aplicado a la temática tratada, se encontraron como directrices de la política de calidad los cuatro primeros puntajes obtenidos para el cliente y las partes interesadas, ver cuadro 3 (valores resaltados).

En cuanto al procedimiento de asignación de puntajes en la hoja de análisis, tanto de la importancia relativa de cada elemento, como de la relación entre los elementos, no se tiene una regla fija, y puede crearse a criterio de la organización, cuadro 4 se muestran las directrices seleccionadas:

#### CUADRO 4. Directrices de calidad.

DIRECTRICES DE CALIDAD	
1	Atención de alta calidad
2	Asistencia de público a los eventos
3	Buen respaldo de la Infraestructura en el desarrollo de los eventos
4	Disposición y entrega del personal para el desarrollo de los eventos
5	Ser reconocidos como la primera opción multiformato del país
6	Ser centro de eventos auto sostenible.
7	Ser un operador de eventos Internacional.
8	Aparecer en el Ranking del ICCA entre los 100 primeros destinos en captación de eventos.

### 7.7 CONFIGURACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Tal como se encuentra en la norma ISO 9000:2000, la política de calidad son “las intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección”.

Con las directrices seleccionadas mediante la hoja de análisis se pueden identificar fácilmente estas intenciones y orientaciones, que responden a lo que buscan tanto el cliente como las partes interesadas, para incluirlas en el texto de la política de calidad, siguiendo una redacción de la política de calidad en forma de intenciones, respecto a los logros ha obtener en materia de calidad,<sup>22</sup> ver cuadro 5.

---

<sup>22</sup>Ibíd., p. 21

## CUADRO 5. Política de calidad de la organización

Directrices para la política de calidad		Política de calidad de la organización
1	Atención de alta calidad	<p>El Centro de Eventos Valle del Pacífico ha establecido como política de calidad:</p> <p>Asesorar y producir eventos multiformato de alta calidad garantizando a los clientes asistencia de público a las actividades, buen respaldo de la infraestructura, disposición y entrega del personal para el desarrollo de las programaciones con el fin de ser reconocidos como la primera opción multiformato auto sostenible del país y un operador de eventos internacional consiguiendo ingresar en el ranking del ICCA, (International Congress and Convention Association).</p>
2	Asistencia de público a los eventos	
3	Buen respaldo de la Infraestructura en el desarrollo de los eventos	
4	Disposición y entrega del personal para el desarrollo de los eventos	
5	Ser reconocidos como la primera opción multiformato del país	
6	Ser un centro de eventos auto sostenible.	
7	Ser un operador de eventos Internacional.	
8	Aparecer en el Ranking del ICCA entre los 100 primeros destinos en captación de eventos.	

## 7.8 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Las directrices de calidad, aparte de estar en el texto de la política de calidad, son también una expresión general de los objetivos de calidad, con lo que podemos asegurar la relación entre la política y los objetivos de calidad.

Los objetivos de calidad son expresiones formales y mensurables de la política de calidad, y por esto son un medio para implementarla; además, son los propósitos formales que enmarcan planes de acción en la organización, los objetivos deben ser aplicables, mensurables, alcanzables comprensibles y coherentes con la política de calidad.

### 7.8.1 Objetivos de calidad de la organización

- Garantizar la calidad en la atención del servicio.
- Aumentar la asistencia de público en los eventos.
- Garantizar el respaldo de la infraestructura para los eventos.
- Mantener la disponibilidad del personal para los eventos.
- Aumentar el reconocimiento del Centro de Eventos Valle del Pacífico en el país.
- Lograr auto sostenibilidad económica.
- Aumentar el reconocimiento internacional del Centro de Eventos Valle del Pacífico.
- Lograr reconocimiento en el Ranking del ICCA entre los 100 primeros destinos en captación de eventos.

Al momento de concretar los objetivos de calidad de la organización, es necesario concatenarlos con los objetivos de la documentación realizada, entendiendo de esta manera como se engranan ambos objetivos ayudando al cumplimiento de los indicadores a proponer.

### **7.8.2 Objetivos de la documentación realizada**

En el proyecto presente se tenía como fin la documentación de los siguientes procesos y objetivos:

**Proceso:** Administrativo y financiero.

**Caracterización:** Tesorería, área contable, legal y de impuestos y contratación en operaciones de compras y ventas. **(Ver anexos A, B, C, D, E)**

**Objetivo A:** Ofrecer una serie de herramientas que permitan obtener un manejo y administración eficiente de los recursos de efectivo que controla la empresa. Así mismo facilitar las operaciones de pago con proveedores y generar informes que ayuden al área Financiera a tomar decisiones acertadas y a efectuar una gestión eficaz del uso del efectivo.

**Procedimiento:** Ingresos en operaciones de contado y a crédito. **(Ver anexo F)**

**Objetivo B:** Administrar el recaudo y la consignación oportuna de los ingresos en operaciones de contado y a crédito.

**Procedimiento:** Pagos a terceros. **(Ver anexo G)**

**Objetivo C:** Establecer los lineamientos para la realización de todos los pagos a terceros, en forma eficiente, oportuna y ágil.

**Procedimiento:** Cajas menores. **(Ver anexo H)**

**Objetivo D:** Contribuir a una mejor gestión del manejo de los recursos de los Fondos de Caja Menor, para que se ajusten a los principios de eficiencia, eficacia y austeridad del gasto.

**Procedimiento y caracterización:** Presupuesto y planeación financiera. (Ver anexo I, J)

**Objetivo E:** Planear de forma eficaz los recursos del CEVP y elaborar el presupuesto anual, tomando como insumo los lineamientos dados en la planeación estratégica de la entidad.

En el cuadro 6 se presentan las uniones y apoyo por parte de los objetivos de la documentación a los objetivos de calidad de la organización:

**CUADRO 6. Relación entre objetivos de calidad y objetivos de la documentación**

Objetivos de calidad de la organización	Objetivos de apoyo de la documentación
1. Garantizar la calidad en la atención del servicio.	A
2. Aumentar la asistencia de público en los eventos.	E
3. Garantizar el respaldo de la infraestructura para los eventos.	A, E, D
4. Mantener la disponibilidad del personal para los eventos.	A
5. Aumentar el reconocimiento del centro de eventos valle del pacifico en el país.	A,C,E
6. Lograr auto sostenibilidad económica.	A, B, C, D, E
7. Aumentar el reconocimiento internacional del centro de eventos valle del pacifico.	A,E
8. Lograr reconocimiento en el Ranking del ICCA entre los 100 primeros destinos en captación de eventos.	E

## 7.9 DEFINICIÓN DE INDICADORES

Para poder hacer seguimiento al desempeño de los objetivos, se deben establecer indicadores que, de manera cuantitativa, permitan evaluar el logro de los objetivos de calidad y las tendencias hacia el mejoramiento del sistema de gestión de calidad. La definición de indicadores debe incluir disposiciones sobre la unidad de medida, frecuencia de análisis, la fórmula o ecuación que genera el indicador y una herramienta usada para presentación y análisis de resultados, ver cuadro 7.



### CUADRO 7. Indicadores de gestión.

No	Objetivos de calidad de la organización	Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia de análisis	Formula de calculo	Herramienta de análisis
1	Garantizar la calidad en la atención del servicio	Quejas al mes	Número	Mensual	# Quejas recibidas totales por mes	Gráfico de líneas
2	Aumentar la asistencia de público en los eventos	Personas por evento	Número	Mensual	# de asistentes a eventos por mes	Grafico de líneas
3	Garantizar el respaldo de la infraestructura para los eventos	Eficiencia de la infraestructura	%	Mensual	#de eventos con fallas en infraestructura * 100 / # de eventos totales	Grafico de barras
4	Mantener la disponibilidad del personal para los eventos	Satisfacción del cliente	Número	Mensual	# de quejas recibidas por mes	Grafico de líneas
5	Aumentar el reconocimiento del Centro de Eventos Valle del Pacífico en el país	Reconocimiento nacional	%	Trimestral	Encuestas de satisfacción en línea y personales.	Grafico de barras
6	Lograr auto sostenibilidad económica	Auto sostenibilidad	%	Anual	Q de dinero solvente para operar - Q de dinero donado para operar * 100 / Q de dinero total requerido para operar	Grafico de barras
7	Aumentar el reconocimiento internacional del Centro de Eventos Valle del Pacífico	Reconocimiento internacional	%	Trimestral	Encuestas de satisfacción en línea y personales	Grafico de barras
8	Lograr reconocimiento en el Ranking del ICCA entre los 100 primeros destinos en captación de eventos	Ranking ICCA	%	Anual	Q requisitos cumplidos para acceder al ranking	Grafico de barras

Una vez definidos los indicadores y sus características, se establece una ficha técnica en la cual se presenta, de carácter formal, la información que se irá recolectando para su análisis e interpretación, cabe aclarar que a pesar del presente uso de **indicadores de proceso**, el indicador # 6 (Auto sostenibilidad), tiene la capacidad de mostrar de manera muy explícita la efectividad que tiene el presente proyecto en el engranaje con las demás partes de la organización , ya que su objetivo principal es enseñar que tan auto sostenible es la compañía, objetivo que a su vez tiene gran relevancia para los altos directivos de la empresa.

Las figuras 5 a 12 muestran las fichas técnicas referentes a los indicadores definidos en el cuadro 7.

**Figura5. Ficha técnica del indicador # 1**


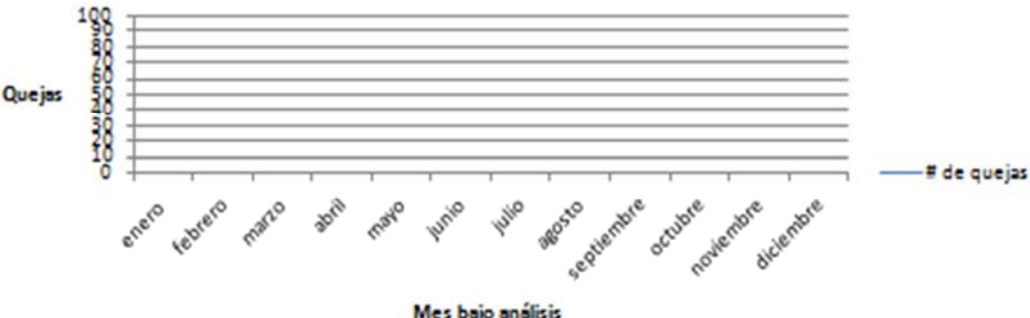
FICHA DE INDICADOR			 CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACÍFICO SAN VICENTE	
<b>Compañía:</b> Centro de Eventos Valle del Pacífico	<b>Proceso:</b> Administrativo y Financiero	<b>Código de la ficha:</b> FT001	<b>Año</b> 2014	
<b>Objetivo relacionado</b>	Garantizar la calidad en la atención del servicio			
<b>INDICADOR</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FORMA DE CALCULO</b>		
Gestión	AF-001	# Quejas totales recibidas por mes		
<b>Nombre del indicador</b>	# de quejas al mes	<b>Frecuencia de toma de información</b>	diaria	
<b>Frecuencia de análisis</b>	mensual	<b>Responsable del análisis</b>	Gerente Administrativo	
<b>SEGUIMIENTO Y REPRESENTACIÓN</b>				
<p style="text-align: center;"><b># de quejas</b></p> 				
<b>Análisis</b>				

Figura6. Ficha técnica del indicador # 2


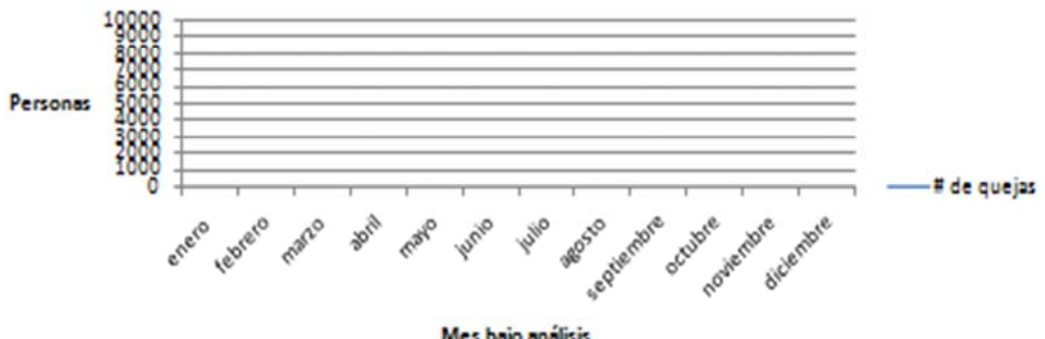
FICHA DE INDICADOR				
<b>Compañía:</b> Centro de Eventos Valle del Pacífico		<b>Proceso:</b> Administrativo y Financiero		<b>Código de la ficha:</b> FT002 <b>Año:</b> 2014
<b>Objetivo relacionado</b>		Aumentar la asistencia de público a los eventos.		
<b>INDICADOR</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FORMA DE CALCULO</b>		
Gestión	AF-002	# de asistentes a eventos por mes		
<b>Nombre del indicador</b>		# de personas por evento	<b>Frecuencia de toma de información</b>	diaria
<b>Frecuencia de análisis</b>		mensual	<b>Responsable del análisis</b>	Gerente Administrativo
<b>SEGUIMIENTO Y REPRESENTACIÓN</b>				
<p align="center"><b># de asistentes a eventos</b></p> 				
<b>Análisis</b>				

Figura7. Ficha técnica del indicador # 3


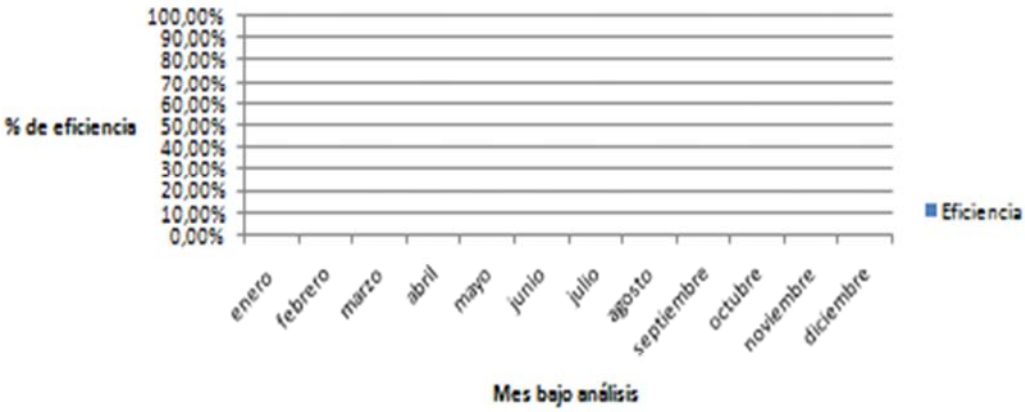
FICHA DE INDICADOR				 CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACÍFICO <small>San Lorenzo</small>	
<b>Compañía:</b> Centro de Eventos Valle del Pacífico		<b>Proceso:</b> Administrativo y Financiero		<b>Código de la ficha:</b> FT003	<b>Año</b> 2014
<b>Objetivo relacionado</b>		Garantizar el respaldo de la infraestructura para los eventos			
<b>INDICADOR</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FORMA DE CALCULO</b>			
Gestión	AF-003	# de eventos con fallas en infraestructura * 100 / # de eventos totales			
<b>Nombre del indicador</b>		eficiencia de la infraestructura	<b>Frecuencia de toma de información</b>		diaria
<b>Frecuencia de análisis</b>		mensual	<b>Responsable del análisis</b>		Gerente Administrativo
SEGUIMIENTO Y REPRESENTACIÓN					
<p align="center"><b>Eficiencia en la infraestructura</b></p>  <p align="center">Mes bajo análisis</p>					
<b>Análisis</b>					

Figura8. Ficha técnica del indicador # 4


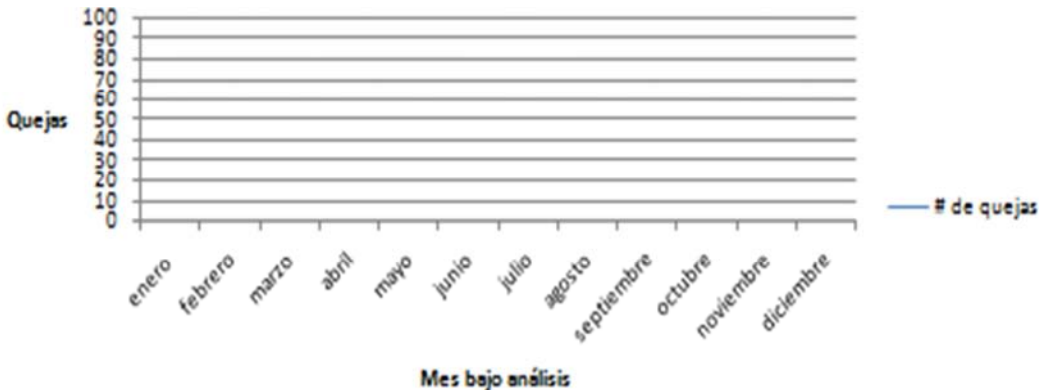
FICHA DE INDICADOR			 CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACÍFICO <small>UNA VISIÓN COMPARTIDA</small>	
<b>Compañía:</b> Centro de Eventos Valle del Pacífico	<b>Proceso:</b> Administrativo y Financiero	<b>Código de la ficha:</b> FT004	<b>Año</b> 2014	
<b>Objetivo relacionado</b>	Mantener la disponibilidad del personal para los eventos			
<b>INDICADOR</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FORMA DE CALCULO</b>		
Gestión	AF-004	# de quejas recibidas por mes		
<b>Nombre del indicador</b>	Satisfacción del cliente	<b>Frecuencia de toma de información</b>	diaria	
<b>Frecuencia de análisis</b>	mensual	<b>Responsable del análisis</b>	Gerente Administrativo	
<b>SEGUIMIENTO Y REPRESENTACIÓN</b>				
<p style="text-align: center;"><b># de quejas</b></p>  <p style="text-align: center;">Mes bajo análisis</p>				
<b>Análisis</b>				

Figura9. Ficha técnica del indicador # 5

FICHA DE INDICADOR			 CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACÍFICO UNICOLIMA	
<b>Compañía:</b> Centro de Eventos Valle del Pacífico	<b>Proceso:</b> Administrativo y Financiero	<b>Código de la ficha:</b> FT005	<b>Año</b> 2014	
<b>Objetivo relacionado</b>		Aumentar el reconocimiento del Centro de Eventos Valle del Pacífico en el país		
<b>INDICADOR</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FORMA DE CALCULO</b>		
Gestión	AF-005	Encuestas de satisfacción en línea y personales		
<b>Nombre del indicador</b>	Satisfacción del cliente	<b>Frecuencia de toma de información</b>	diaria	
<b>Frecuencia de análisis</b>	mensual	<b>Responsable del análisis</b>	Gerente Administrativo	
<b>SEGUIMIENTO Y REPRESENTACIÓN</b>				
<p align="center"><b>Reconocimiento Nacional</b></p>  <p>% de reconocimiento</p> <p>Mes bajo análisis</p>				
<b>Análisis</b>				



Figura10. Ficha técnica del indicador # 6


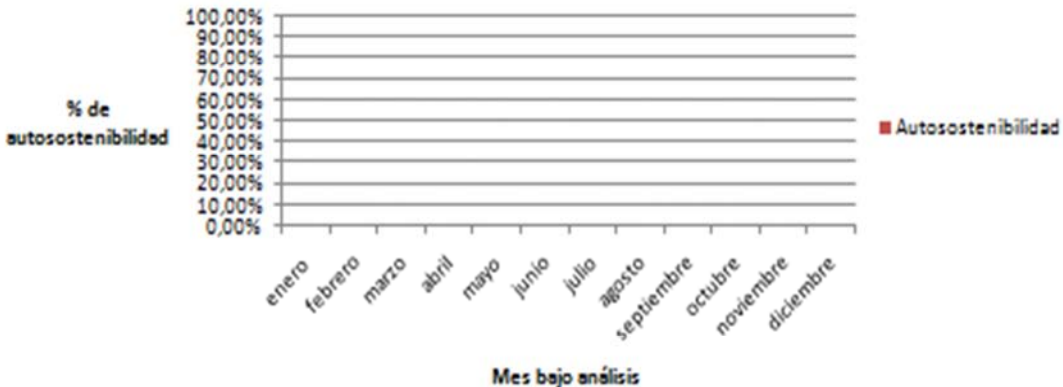


FICHA DE INDICADOR			 CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACÍFICO	
<b>Compañía:</b> Centro de Eventos Valle del Pacífico	<b>Proceso:</b> Administrativo y Financiero	<b>Código de la ficha:</b> FT006	<b>Año</b> 2014	
<b>Objetivo relacionado</b>	Lograr auto sostenibilidad económica			
<b>INDICADOR</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FORMA DE CALCULO</b>		
Gestión	AF-006	$\frac{Q \text{ de dinero solvente para operar} - Q \text{ de dinero donado para operar}}{100 / Q \text{ de dinero total requerido para operar}} \times 100$		
<b>Nombre del indicador</b>	Auto sostenibilidad	<b>Frecuencia de toma de información</b>	diaria	
<b>Frecuencia de análisis</b>	mensual	<b>Responsable del análisis</b>	Gerente Administrativo	
<b>SEGUIMIENTO Y REPRESENTACIÓN</b>				
<p style="text-align: center;"><b>Autosostenibilidad</b></p> 				
<b>Análisis</b>				

Figura11. Ficha técnica del indicador # 7

FICHA DE INDICADOR				 CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACÍFICO CALDAS	
<b>Compañía:</b> Centro de Eventos Valle del Pacífico		<b>Proceso:</b> Administrativo y Financiero		<b>Código de la ficha:</b> FT007	<b>Año</b> 2014
<b>Objetivo relacionado</b>		Aumentar el reconocimiento internacional del Centro de Eventos Valle del Pacífico			
<b>INDICADOR</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FORMA DE CALCULO</b>			
Gestión	AF-007	Encuestas de satisfacción en línea y personales			
<b>Nombre del indicador</b>		Reconocimiento internacional		<b>Frecuencia de toma de información</b>	diaria
<b>Frecuencia de análisis</b>		mensual	<b>Responsable del análisis</b>		Gerente Administrativo
<b>SEGUIMIENTO Y REPRESENTACIÓN</b>					
<p style="text-align: center;"><b>Reconocimiento Internacional</b></p> 					
<b>Análisis</b>					



Figura12. Ficha técnica del indicador # 8

FICHA DE INDICADOR				 CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACÍFICO <small>2007 - 2014</small>	
<b>Compañía:</b> Centro de Eventos Valle del Pacífico		<b>Proceso:</b> Administrativo y Financiero		<b>Código de la ficha:</b> FT008	<b>Año</b> 2014
<b>Objetivo relacionado</b>		Lograr reconocimiento en el Ranking del ICCA entre los 100 primeros destinos en captación de eventos			
<b>INDICADOR</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FORMA DE CALCULO</b>			
Gestión	AF-008	Q requisitos cumplidos para acceder al ranking			
<b>Nombre del indicador</b>		Ranking ICCA		<b>Frecuencia de toma de información</b>	diaria
<b>Frecuencia de análisis</b>		Anual	<b>Responsable del análisis</b>		Gerente Administrativo
<b>SEGUIMIENTO Y REPRESENTACIÓN</b>					
<p style="text-align: center;"><b>Ranking ICCA</b></p> 					
<b>Análisis</b>					

## **8. CONCLUSIONES**

- El desarrollo del presente proyecto suministra las herramientas necesarias para llevar a cabo la normalización de los procesos identificados en las diferentes áreas, permitiendo obviar operaciones innecesarias y optimizar actividades que generaban retrasos.
- Con la presente caracterización, se reducirán las actividades repetidas o en reproceso ya que se contará con lineamientos que guiarán el desarrollo o curso normal de las mismas.
- Gracias a la documentación realizada se hará posible reducir los cortes de flujo de información, ya que cada proceso contará con entradas y salidas, lo que proporcionará eficiencia al momento de su ejecución.
- Debido a la elaboración de la documentación presente se puede disminuir el tiempo de inducción de puestos de trabajo, ya que genera lineamientos al momento de realizar una tarea o actividad, eliminando tiempos muertos causados por el empirismo e idiosincrasia de los trabajadores.
- Con el desarrollo del presente proyecto se logra una visión más holística de lo que representa una organización.
- Con la documentación y caracterización de los procesos administrativos, se logran avances importantes de cara a obtener una certificación ISO 9001:2000.
- Con el desarrollo del presente proyecto se lograron encontrar oportunidades de mejora, las cuales generarán un impacto positivo al momento de su implementación.
- El desarrollo del presente proyecto genera una serie de indicadores que han demostrado ser útiles para el control y la medición de los objetivos de calidad propuestos.

## BIBLIOGRAFÍA

CASTRILLÓN, RAMÍREZ, Lilia y LÓPEZ, PORRAS, césar. Documentación Norma ISO 9001:2000 (GTC-200) para el centro educativo HANS DREWS Arango. Trabajo de grado Ingeniería industrial. 2010, universidad tecnológica de Pereira, Facultad de ingeniería industrial. 47 p.

FOXWELL, Colín., Manual para la industria del servicio. Guía sobre la norma NTC-ISO 9001:2000, Bogotá, COLOMBIA. Standars Australia International Ltd., 2002. 222 p.

Guía para diseño, Construcción e Interpretación de indicadores [en línea][Consultado 20 de mayo del 2013]Disponible en internet; [http://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/13971/mod\\_resource/content/1/Guia\\_construccion\\_interpretacion\\_indicadores.pdf](http://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/13971/mod_resource/content/1/Guia_construccion_interpretacion_indicadores.pdf).

La Norma ISO 9000 y la Competencia[en línea][Consultado 13 de mayo del 2013]Disponible en internet; [http://basica.sep.gob.mx/dgddie/cva/sitio/DocumentosIWA2/02\\_Documentos\\_de\\_trabajo/La\\_norma\\_ISO\\_9000\\_y\\_la\\_Competencia\\_Laboral.pdf.pdf](http://basica.sep.gob.mx/dgddie/cva/sitio/DocumentosIWA2/02_Documentos_de_trabajo/La_norma_ISO_9000_y_la_Competencia_Laboral.pdf.pdf)

MELO, GUITIERREZ, Diana. Documentar los procesos de operación de contratación de personal, selección de personal y nómina del departamento de gestión humana de la caja de compensación familiar del valle del cauca comfandi con base en los requisitos de Norma ISO 9001 versión 2000. Trabajo de grado Ingeniera industrial. 2009, Universidad autónoma de occidente, Facultad de Ingeniería. 119 p.

Multiformato [en línea][Consultado 24 de junio del 2013]Disponible en internet; <http://www.cevp.com.co/multiformato.html>

Norma internacional ISO 9001:2000[en línea][Consultado 6 de abril del 2013]Disponible en internet; <http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormaInternacionalISO9001.pdf>

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC 1486. Documentación. Presentación de tesis, trabajo de grado y otros trabajos de investigación [en línea][Consultado 13 de mayo del 2013]Disponible en internet; <http://www.emprendimientouao.org/wp-content/uploads/2010/11/NTC14862008.pdf>

LOPEZ, Francisco., ISO 9000 y la planificación de la calidad. Guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión de procesos, Bogotá, COLOMBIA. Servicio de diseño ICONTEC.

TELLO, VILLA, Otoniel. Documentación de los procesos y procedimientos, Según la Norma ISO 9001-2000 en la empresa óscar Fernando escobar Sanz y/o Estrocol. Trabajo de Grado Ingeniero industrial. 2008, universidad tecnológica de Pereira, Facultad de Ingeniería Industrial. 35 p.

VARELA, ENRIQUEZ, Rubén. Documentación y estandarización de procesos para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000. Trabajo de grado Ingeniero industrial. 2010, universidad autónoma de occidente, Facultad de ingeniería. 146 p.